



## Logistique magasin

### • Opérateur logistique

- Responsable logistique magasin

## Logistique entrepôt

- Agent logistique
- Responsable logistique entrepôt
- Directeur d'entrepôt/centre logistique

## Intitulé du métier

### Opérateur logistique

## Autres appellations du métier

Réceptionnaire, employé salle de marque, approvisionneur, étiquettiste, gestionnaire marchandises

## Définition ou description synthétique du métier

L'opérateur logistique assure la réception, le stockage, la préparation, la mise à disposition des marchandises et l'étiquetage. Selon les organisations, il est positionné sur une ou plusieurs de ces activités. De plus, dans certains magasins, il participe également à la mise en rayon des produits destinés à la vente. Il contrôle la qualité des marchandises et signale les anomalies. Il peut être amené à renseigner le système informatique de gestion des stocks du magasin.

## Accès au métier

Ce métier est accessible à des débutants sans pré-requis particulier en terme de formation mais un diplôme de niveau V (CAP/BEP) ou une formation spécialisée dans le domaine de la manutention (certificat de capacité professionnelle de cariste/CACES) est appréciée. Ce métier requiert des capacités de résistance physique liées aux activités de manutention.

## Conditions de travail

L'activité principale correspond à la manutention des produits.

## Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, l'opérateur logistique est en lien avec l'ensemble de son équipe et sa hiérarchie mais également avec les équipes commerciales du magasin. En externe, il est en lien avec les livreurs principalement.

## Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

### Réception/expédition

- Appliquer les procédures de réception des marchandises
- Suivre et classer les bordereaux d'entrée de marchandises
- Vérifier les produits ou marchandises. Assurer le suivi des anomalies et signalisation au responsable.
- Réaliser l'acheminement et la préparation (déballage,...) des marchandises
- Assurer des opérations de manutention, décaissement, préparation et stockage de la marchandise
- Vérifier les prescriptions d'usage relatives à l'entreposage (respect de la chaîne du froid,...).
- Contrôler les quantités de colis, l'état des conditionnements
- Contrôler les bons de livraison, et documents d'accompagnement sur les colis
- Émettre des réserves si la marchandise livrée n'est pas conforme, auprès du transporteur
- Assurer l'enlèvement des déchets et des emballages
- Établir les vignettes pour les entrées de marchandises et documents de retour pour les sorties
- Gérer les retours, organiser les réexpéditions ou transferts entre magasins

## Signalétique produit et mise à disposition

- Procéder à l'étiquetage et classement des produits (références fournisseurs, codes d'articles)
- Organiser le rangement des produits dans l'espace de travail ou en réserve
- Mettre les antivols
- Mettre en œuvre des dispositifs de stockage automatisés (le cas échéant)
- Alimenter le système de gestion des stocks assistée par ordinateur
- Suivre les procédures d'arrêtés d'inventaire

## Activités spécifiques

- Mettre en rayon la marchandise
- Participer à la réorganisation des rayons
- Suivre les stocks et contrôler la rotation de la marchandise

## Compétences

### Savoirs théoriques et procéduraux

- Avoir des connaissances des techniques d'entreposage et de magasinage
- Connaître les procédures de contrôle physique et qualitatif de la marchandise
- Disposer de connaissances en informatique (gestion des stocks par ordinateur, outils de type SAP, tableurs)
- Connaître le fonctionnement des appareils de manutention
- Connaître les principes de base du merchandising (quand l'opérateur participe à la mise en rayon des produits)

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Connaître les procédures utilisées par l'entreprise en matière de réception et de stockage
- Savoir utiliser les moyens de manutention
- Connaître les spécifications techniques des produits et marchandises
- Connaître et respecter les règles de sécurité, de rangement et de propreté
- Connaître les modes d'étiquetage
- Connaître les processus de contrôle des produits
- Savoir détecter les anomalies
- Respecter l'organisation retenue et l'ordre des priorités



## Logistique magasin

### • Opérateur logistique

- Responsable logistique magasin

## Logistique entrepôt

- Agent logistique
- Responsable logistique entrepôt
- Directeur d'entrepôt/centre logistique

- Réussir à travailler sur un rythme soutenu si nécessaire
- Connaître les emplacements dédiés aux différents départements ou rayons dans les réserves

### Compétences relationnelles et comportementales

- S'adapter en fonction des aléas et des changements dans les priorités
- Travailler en équipe et entraider ses collègues
- Être rigoureux dans le respect des consignes, des procédures et dans la signalétique des produits
- Être rapide dans son exécution afin de respecter les délais
- Avoir une bonne représentation visuelle dans l'espace
- Rigueur et capacité à respecter des procédures
- Être réactif afin de répondre aux attentes des équipes commerciales pour la mise à disposition des marchandises

### Environnement de travail

L'organisation peut être plus ou moins spécialisée selon les magasins entre la réception (manutentionnaire, agent de quai), l'acheminement, le contrôle, l'étiquetage et les antivol dans la salle de marque alors que la mise en rayon est souvent dédiée au personnel de vente. Selon le type de magasin, sa superficie, ses équipements, le travail exercé est plus ou moins manuel ou mécanisé.



## Logistique magasin

- Opérateur logistique

## • Responsable logistique magasin

## Logistique entrepôt

- Agent logistique
- Responsable logistique entrepôt
- Directeur d'entrepôt/centre logistique

## Intitulé du métier

### Responsable logistique magasin

## Autres appellations du métier

Responsable de réception

## Définition ou description synthétique du métier

Le responsable logistique en magasin organise le travail d'une équipe d'opérateurs en lien avec la réception, l'étiquetage et dans certaines organisations, à la mise en rayon des produits destinés à la vente. Il assure la liaison avec les transporteurs, le personnel des entrepôts et les équipes de vente afin de résoudre les problèmes. Il peut lui-même assurer l'activité d'opérateur logistique sur un secteur.

## Accès au métier

Il se fait souvent par promotion interne en ayant débuté son parcours par un poste d'agent logistique ou par un autre poste du magasin.

## Conditions de travail

La manutention de la marchandise fait partie de ses attributions.

## Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, le responsable logistique est en lien avec l'ensemble de son équipe mais également avec les équipes de vente et la direction. En externe, il est en lien avec les transporteurs principalement.

## Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

### Animation d'équipe

- Contrôler l'activité de son équipe
- Réaliser les entretiens d'évaluation de son personnel
- Vérifier l'avancement du travail
- Pallier aux problèmes rencontrés

### Organisation et logistique

- Organiser le travail de l'équipe
- Vérifier l'identification de la marchandise sur le quai, son tri
- Contrôler ou faire contrôler physiquement la marchandise et la scanner
- Mettre les étiquettes et antivoler la marchandise venant des fournisseurs en direct
- Mettre les antivols sur la marchandise venant des entrepôts
- Ranger ou organiser le rangement de la marchandise
- Planifier l'activité
- Traiter les commandes
- Superviser le quai et traiter les problèmes avec les transporteurs
- Gérer les retours aux fournisseurs

## Compétences

### Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les procédures logistiques
- Connaître le fonctionnement du magasin et l'organisation commerciale

- Connaître les procédures de contrôle physique et qualitatif de la marchandise
- Maîtriser les moyens de manutention
- Connaître les procédures de gestion des retours de marchandises
- Connaître les règles de stockage
- Connaître les règles de sécurité en lien avec la manutention de la marchandise
- Connaître les normes d'étiquetage

### Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Vérifier l'avancement du travail de son équipe afin d'intervenir en cas de problème pour que la marchandise puisse être mise en vente rapidement
- Bien organiser le travail et s'adapter à tout aléa
- Expliquer régulièrement les conséquences d'erreurs réalisées au niveau du marquage
- Savoir mettre au bon endroit les plaquettes antivols et l'expliquer à son équipe
- Savoir ajuster son activité en fonction des priorités
- Respecter les procédures de rangement, de stockage et de manutention en sécurité des marchandises
- Contribuer à un rangement efficace de la réserve

### Compétences relationnelles et comportementales

- Être vigilant par rapport aux délais et à la qualité du service
- Être très rigoureux dans ses contrôles et son organisation
- Veiller à l'entraide dans l'équipe afin de ne pas prendre de retard dans un secteur
- Travailler en collaboration avec les responsables de vente

### Environnement de travail

Selon l'organisation et la taille du magasin, le responsable logistique a une équipe à gérer plus ou moins grande. De ce fait, sa propre part à la prise en charge des activités d'un opérateur logistique est variable. Elle est importante lorsque l'équipe est réduite.



## Logistique magasin

- Opérateur logistique
- Responsable logistique magasin

## Logistique entrepôt

- **Agent logistique**
- Responsable logistique entrepôt
- Directeur d'entrepôt/centre logistique

## Intitulé du métier

### Agent logistique

## Autres appellations du métier

Opérateur logique, agent de manutention, manutentionnaire, préparateur de commandes, agent de quai, expéditionnaire, ...

## Définition ou description synthétique du métier

L'agent logistique assure la manutention, la circulation et l'entreposage des marchandises au sein d'un entrepôt ainsi que leur préparation à des fins d'expédition et de livraison dans les magasins.

## Accès au métier

Il n'y a pas de formation exigée et ce métier est accessible y compris à des débutants. Un diplôme de niveau V (CAP/BEP) est généralement apprécié afin de garantir la maîtrise des savoirs de base. Un certificat de capacité professionnelle de cariste / CACES est requis pour les agents logistique devant assurer la conduite de chariots élévateurs.

## Conditions de travail

Il est amené à effectuer des opérations de manutention et utiliser pour cela des équipements spécifiques. Il doit porter les Équipements de Protection Individuelle (EPI) et respecter les règles de geste et posture.

## Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, les relations se font avec son équipe et la hiérarchie de l'entrepôt. En externe, il est en lien avec les livreurs.

## Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

### Manutention

- Prendre connaissance des différents documents nécessaires à l'activité (planning, bon de préparation, plan de palettisation, ...)
- Assurer la manutention des marchandises
- Réceptionner les marchandises
- Préparer les commandes
- Charger les véhicules

### Contrôle et entretien

- Réaliser les contrôles liés à son activité
- Assurer la maintenance de premier niveau de son équipement
- Nettoyer et ranger son poste de travail

## Compétences

### Savoirs théoriques et procéduraux

- Maîtriser les savoirs de base
- Connaître les produits manipulés et leurs caractéristiques physiques et réglementaires
- Connaître les modes opératoires liés à son activité
- Connaître les règles de sécurité
- Connaître les techniques de chargement et de gerbage

### Savoirs de l'action

- Appliquer les consignes et respecter les procédures
- Réaliser les opérations de manutention et de rangement en adaptant la manipulation aux caractéristiques des marchandises
- Savoir préparer les expéditions et constituer les commandes en appliquant les techniques de composition physique et les délais
- Savoir utiliser si nécessaire les engins de manutention
- Connaître et respecter les zones de stockage dédiées

### Compétences relationnelles et comportementales

- Comprendre son rôle dans la chaîne logistique
- Signaler toute anomalie à sa hiérarchie
- S'adapter aux différentes activités
- Respecter de manière rigoureuse les règles de sécurité et les procédures
- Savoir se repérer dans l'espace

## Environnement de travail

Selon l'entrepôt, sa superficie, ses équipements, le travail exercé est plus ou moins manuel ou mécanisé. Le niveau de polyvalence peut être variable en fonction des choix organisationnels retenus et de l'expérience de l'agent.



## Logistique magasin

- Opérateur logistique
- Responsable logistique magasin

## Logistique entrepôt

- Agent logistique
- **Responsable logistique entrepôt**
- Directeur d'entrepôt/centre logistique

## Intitulé du métier

### Responsable logistique entrepôt

## Définition ou description synthétique du métier

Il encadre une ou des équipes et est responsable de l'organisation, de la répartition des activités sur un secteur d'un entrepôt. Il est garant de l'application des règles et procédures de sécurité dans son secteur.

## Accès au métier

Il n'y a pas de formation exigée et ce métier est accessible par promotion interne après une expérience confirmée dans le domaine de la logistique.

## Conditions de travail

Il peut être amené à effectuer certaines opérations de manutention et à utiliser des équipements spécifiques pour former ou remplacer un de ses agents. Il doit porter les équipements de protection individuels et respecter les règles de geste et posture.

## Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, il est en lien avec l'ensemble du personnel de l'entrepôt et plus particulièrement du secteur dont il a la responsabilité. En externe, il est en lien avec les fournisseurs, les transporteurs et si besoin les sous-traitants.

## Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

### Organisation

- Élaborer ou valider le planning d'affectation de son ou ses équipes
- Planifier ou valider les congés ou absences autorisées de son personnel
- Participer à la conception ou élaborer les fiches d'instructions, des procédures,...
- Participer à l'élaboration du planning de maintenance préventive
- Suivre les indicateurs d'activité

### Management

- Intégrer et former les nouveaux
- Fixer des objectifs à son personnel
- Apprécier et développer les compétences de son personnel
- Animer des réunions d'équipe
- Proposer et argumenter ses décisions vis-à-vis de son personnel
- Rendre compte des activités de son secteur à sa hiérarchie

## Compétences

### Savoirs théoriques et procéduraux

- Posséder des notions de base en législation sociale
- Maîtriser la politique qualité, hygiène, sécurité, environnement de l'entreprise
- Connaître les principes de la supply chain

### Savoirs de l'action

- Savoir anticiper dans le planning en fonction des besoins du secteur
- Optimiser les moyens et les ressources mis à disposition dans son secteur
- S'assurer de la bonne application des règles et procédures par le personnel
- Savoir optimiser l'organisation sur son secteur
- Savoir alimenter un tableau de bord et suivre des indicateurs
- Savoir rédiger une synthèse
- Savoir s'adapter et réorganiser les activités en fonction des aléas

### Compétences relationnelles et comportementales

- Être à l'écoute de son personnel
- Savoir argumenter une solution technique ou un projet d'amélioration
- Savoir gérer les conflits
- Être force de proposition

## Environnement de travail

Le responsable logistique a une ou plusieurs équipes à encadrer. Selon son niveau de responsabilité et la taille de l'entrepôt, l'effectif à gérer est plus ou moins important.



## Logistique magasin

- Opérateur logistique
- Responsable logistique magasin

## Logistique entrepôt

- Agent logistique
- Responsable logistique entrepôt
- **Directeur d'entrepôt/centre logistique**

## Intitulé du métier

**Directeur d'entrepôt**

## Autres appellations du métier

Responsable d'entrepôt

## Définition ou description synthétique du métier

Le directeur d'entrepôt conçoit ou supervise les opérations de gestion des flux physiques (réception, entreposage, préparation de commandes, expédition) en optimisant le rapport qualité/coûts/délais et en étant garant du respect des règles et des procédures qualité, hygiène, sécurité et environnement.

## Accès au métier

Un diplôme en logistique est de plus en plus requis associé à une expérience confirmée de management. Ce métier est accessible par recrutement externe à partir de formations de niveau bac +2 à bac +5.

## Conditions de travail

Il se déplace fréquemment à l'intérieur de l'entrepôt mais également à l'extérieur pour effectuer des visites aux transporteurs, au siège social de ses clients et dans les différents magasins de sa zone de couverture.

## Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, il est en lien avec l'ensemble du personnel de l'entrepôt et plus particulièrement l'encadrement. En externe, il est en lien avec les fournisseurs, les transporteurs, les sous-traitants, les responsables logistiques et opérationnels des enseignes.

## Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

### Management

- Contrôler l'organisation et la réalisation des activités
- Animer des réunions pour informer et communiquer avec son personnel
- Faire appliquer les règles et procédures concernant les législations et règlements en vigueur (hygiène et sécurité, environnement, qualité,...)
- Coordonner les actions des responsables logistiques
- Animer les équipes en déléguant des missions aux responsables
- Développer les compétences de son personnel
- Recruter ou valider le recrutement du personnel
- Réaliser les entretiens d'évaluation

### Organisation

- Concevoir les modes d'organisation et coordonner la gestion des flux physiques
- Superviser et contrôler les activités des différents secteurs de l'entrepôt : réception, entreposage, préparation de commandes et expédition)

- Participer à la réalisation d'études
- Gérer des projets de changement d'organisation ou technologique
- Planifier, assurer la programmation, la gestion et la répartition de la marchandise
- Diffuser l'information entre l'entrepôt, la direction et les clients

### Gestion

- Réaliser les suivis d'activités
- Assurer le reporting auprès de sa direction
- Gérer les budgets

## Compétences

### Savoirs théoriques et procéduraux

- Maîtriser l'outil informatique de gestion et des progiciels spécifiques
- Maîtriser les techniques de management
- Maîtriser les techniques de gestion de projet
- Maîtriser les réglementations (hygiène, sécurité, environnement)
- Savoir gérer un compte d'exploitation
- Connaître les principes de la supply chain et son organisation
- Maîtriser l'anglais technique

### Savoirs de l'action

- Savoir organiser et encadrer les opérations de gestion des flux physiques en optimisant le rapport qualité/coûts/délais
- Savoir manager des équipes importantes en déléguant des responsabilités au niveau des secteurs
- Savoir organiser l'implantation physique des aires de stockage et de gestion des flux afin d'optimiser les surfaces et les volumes
- Intégrer l'organisation et les contraintes des magasins
- Savoir proposer et argumenter une stratégie globale de production, de stockage, de transport et de qualité de service



## Logistique magasin

- Opérateur logistique
- Responsable logistique magasin

## Logistique entrepôt

- Agent logistique
- Responsable logistique entrepôt
- **Directeur d'entrepôt/  
centre logistique**

## Grands Magasins et Magasins Multi-Commerces

### Compétences relationnelles et comportementales

- Être à l'écoute du personnel et de ses clients ou partenaires
- Savoir argumenter un projet et motiver ses équipes
- Savoir gérer les conflits
- Être pragmatique et réactif afin d'intervenir rapidement en cas de sollicitations de ses équipes

### Environnement de travail

Les entrepôts à gérer sont souvent de taille importante et le directeur a besoin d'une maîtrise des compétences managériales et relationnelles en plus de connaissances sur la supply chain.